



LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE D'AIDE A DOMICILE

ASSOCIATION DE SOINS ET D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE

Association à but non lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

2, avenue du Chemin de fer 91 000 EVRY-COURCOURONNES

Tel : 01.60.77.68.00

Email : asam.ev@wanadoo.fr

Site internet : asamd-evry.fr



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.

SOMMAIRE

HISTOIRE, DEONTOLOGIE.....	p 3
DROITS ET LIBERTES DE L'USAGER, VALEURS.....	p 4
DEMARCHE QUALITE DE L'ASSOCIATION.....	p 5
PRESENTATION DE L'EQUIPE ASAMD.....	p 6
PRESENTATION DES PRESTATIONS PROPOSEES.....	p 7
Les prestations	p 7
Les limites d'intervention.....	p 7
Le service prestataire	p 8
ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR L'ASAMD.....	p 10
Admission et suivi dans le service.....	p 10
Modalités d'intervention.....	p 10
LES ASPECTS FINANCIERS.....	p 12
Tarifs des interventions en mode « prestataire » 2021.....	p 12
Précisions sur les avantages fiscaux	p 13
Déplacements.....	p 13
REGLES DE CONFIDENTIALITE.....	p 14
MISE A DISPOSITION DU MATERIEL POUR L'INTERVENTION.....	p 14
PLAINTES/RECLAMATIONS, CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION.....	p 15
Plaintes/réclamations.....	p 15
Les « personnes qualifiées ».....	p 15
Désignation d'une personne de confiance.....	p 15
Les directives anticipées.....	p 15
QUELQUES REGLES ESSENTIELLES.....	p 16
CONTACTS UTILES.....	p16
INFORMATIONS PRATIQUES.....	p 17
ANNEXES :	
- Devis de prestation	
- Contrat de prestation	
- Règlement de fonctionnement	
- Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	
- Arrêté et liste des personnes qualifiées	
- Fiche de désignation de la personne de confiance et Note explicative sur la personne de confiance	
- Questionnaire Bilan 1 ^{er} mois	

HISTOIRE

Créée en 1970, l'ASAMD a mis en place sur la commune d'Evry, un service d'aide à domicile inexistant à l'époque. Son activité s'est étendue sur la commune de Courcouronnes en 1988 puis sur la commune de Lisses en 2003.

L'association a pour but de venir en aide aux personnes dépendantes, âgées, en situation de handicap, rencontrant des difficultés dans la réalisation des actes de la vie quotidienne et souhaitant se maintenir dans leur cadre de vie habituel.

L'association est adhérente à la fédération nationale de l'aide à domicile (UNA).



DEONTOLOGIE

Nos actions menées auprès des usagers s'articulent autour de trois principes :

- **Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation du service.** Elle se décline en prenant en compte l'éventail des droits du bénéficiaire :

- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de vie privée
- Le respect de la confidentialité des informations reçues
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier

L'ASAMD est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque cela est nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Les membres du personnel ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur, notamment l'article L313-24 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

- **Une intervention « individualisée » selon le principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :** Afin d'offrir en permanence un service adapté à la demande de l'usager, l'association s'engage à procéder à une évaluation des besoins exprimés, à proposer une offre élaborée conjointement avec la personne aidée et à assurer la coordination avec d'autres structures et/ou professionnels intervenant au domicile.

- **Une relation triangulaire qui protège l'utilisateur et l'intervenant** : Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagné le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une **fonction de protection de l'utilisateur**, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- Une **fonction de protection de l'intervenant**, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technique.
- Le référent veille à la bonne réalisation de la prestation

LES DROITS ET LIBERTES DE L'USAGER

Les prestations effectuées par l'ASAMD s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 8 septembre 2003. La charte est affichée au sein des locaux de l'ASAMD et remise aux usagers au moment de l'admission.

L'utilisateur est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée et du lieu de vie
- Respect de son intimité
- Respect de sa sécurité
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Droit à l'information
- Liberté de circulation

VALEURS

Les valeurs que nous défendons dans le cadre de nos activités sont :

- **Respect** : tant celui des intervenants que celui des usagers
- **Respect de la dignité de chaque usager**
- **Prise en charge globale et coordonnée**
- **Personnalisation** de l'accompagnement auprès de chaque usager
- **Professionnalisme** : le recrutement des salariés est axé sur la motivation, le savoir-être, le savoir-faire, l'adaptabilité et la qualification du personnel

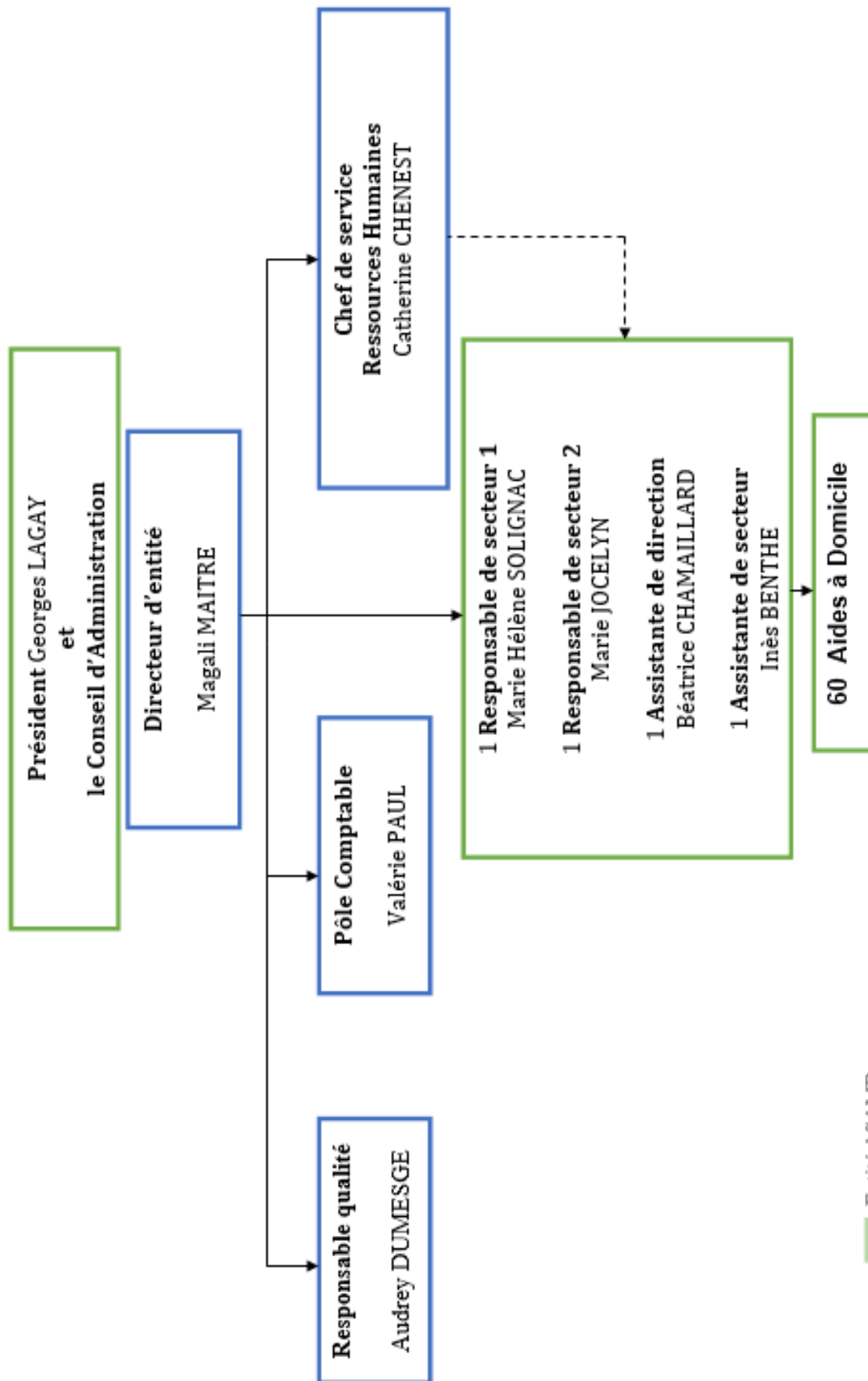
DEMARCHE QUALITE DE L'ASAMD

L'ASAMD s'est engagée dans une stratégie d'amélioration continue de la qualité de ses prestations en plaçant l'utilisateur au cœur des préoccupations.

Dans cette perspective, l'association s'engage à :

- Assurer aux publics concernés un service de qualité, répondant aux attentes et à l'évolution des besoins des usagers.
- Améliorer et développer la coordination entre l'ASAMD et les intervenants extérieurs pour proposer la meilleure prise en charge de l'utilisateur.
- Développer les compétences du personnel par des formations.
- Mise en place d'un accompagnement sous forme de tutorat soutenu, assuré par les aides à domicile les plus expérimenté(e)s du service, afin de faciliter l'acquisition des prérequis du métier.

PRESENTATION DE L'EQUIPE ASAMD



PRESENTATION DES PRESTATIONS PROPOSEES

Les prestations

L'ASAMD a pour objet de favoriser le maintien à domicile en assurant la prise en charge des personnes de plus de 60 ans ou en situation de handicap.

Dans le cadre des services proposés en mode prestataire, vous trouverez ci-dessous les tâches que le salarié peut réaliser :

- L'entretien de l'habitat et de l'environnement (ménage, vaisselle, lessive, repassage)
- L'aide à la préparation des repas,
- L'accompagnement pour les tâches de la vie quotidienne (courses, déplacement pour des rendez-vous, ...)
- L'aide à la personne (lever, toilette, coucher, ...)

Les limites d'interventions :

- Tout ce qui relève du soin infirmier ou de la compétence d'un aide-soignant, d'une pédicure
- Portage de repas
- Déplacement du mobilier
- Gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, ...)
- Travaux (Bricolage, jardinage, ...)
- Intervention de nuit

Le service est composé de 60 intervenants répartis en 3 catégories :

- Les **agents à domicile** : réalisent et aident à l'accomplissement des activités de la vie courante (ménage, courses, repassage) ainsi que l'accompagnement aux déplacements. Ils préparent les repas (sans régime).
- Les **employés à domicile** : accompagnent les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la toilette, aide à l'habillage...). Ils réalisent et aident également à l'accomplissement des activités de la vie courante (ménage, courses, repassage). Ils préparent les repas (avec ou sans régime).
- Les **auxiliaires de la vie sociale** : améliorent le quotidien et stimulent l'autonomie des personnes chez qui ils interviennent. Ils effectuent des soins de confort et d'hygiène (toilette, ...). Ils préparent également les repas (avec ou sans régime) et apportent son soutien relationnel.

Le service dispose de 2 **responsables de secteur** : elles sont vos interlocutrices privilégiées pour étudier votre demande et évaluer vos besoins. Elles assurent la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires et planifient également les interventions des intervenant(e)s/aides à domicile.

Le service prestataire

L'ASAMD est une association prestataire, elle met donc à votre disposition son personnel salarié dans le cadre de diverses prestations.

L'association assume toutes les responsabilités de l'employeur (gestion des bulletins de paie, gestion des congés payés, gestion des absences, réalisation des documents liés à l'embauche et à la fin du contrat, etc.). L'ASAMD se charge donc de la gestion de son personnel.

Lors de la visite initiale à votre domicile, la responsable de secteur détermine vos besoins en fonction de vos demandes, propose une solution adaptée à celles-ci et évalue le coût de l'intervention.

L'ASAMD vous aide, si besoin, à constituer les demandes de prises en charge auprès de votre caisse de retraite ou du Conseil Départemental ainsi que les demandes de renouvellement.

A la fin du 1^{er} mois d'intervention, la responsable de secteur s'assure de son déroulement par téléphone ou visite à domicile

Aussi, annuellement, la responsable de secteur effectue une visite à votre domicile pour une réévaluation de votre prise en charge ou non.

Enfin, l'association vous sollicite annuellement pour remplir le questionnaire de satisfaction afin de mesurer votre satisfaction et faire évoluer les prestations dans une démarche qualité.

ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR L'ASAMD

Admission et suivi dans le service

Au sein du service, toutes les procédures mises en place, de l'accueil à l'établissement de votre projet personnalisé sont en conformité avec la législation en vigueur.

Une visite préalable à l'admission est réalisée par la responsable de secteur afin de présenter le fonctionnement de l'association, d'évaluer les besoins et le degré de l'aide à apporter et définir un projet personnalisé avec l'utilisateur et/ou ses proches.

Les documents suivants sont systématiquement mis en place :

- **Un plan d'aide personnalisé** est réalisé conjointement par la responsable de secteur et l'utilisateur sur les directives établies par les différents organismes financeurs (CPAM, Conseil Départemental, caisses de retraite, etc.). Si la personne accueillie ne bénéficie pas d'aide financière, des démarches de financement seront proposées.
- **Une évaluation des besoins** est réalisée par la Responsable de secteur lors de la première visite au domicile.
- **Un contrat de prestation** : le service met en place un contrat de prestation qui doit être compris et signé par la personne accueillie et/ou son représentant légal.

Les interventions ne seront planifiées qu'après réception des documents de prise en charge validés par l'utilisateur.

Modalités d'interventions

Les horaires d'interventions du service sont : 8h à 20h 7 jours sur 7

Les horaires et la fréquence d'intervention, fixés dans le **contrat de prestation**, sont définis préalablement avec vous et/ou votre entourage en fonction des demandes faites et des plans d'aide arrêtés par le Conseil Départemental.

Les horaires et la durée des interventions peuvent être modifiés pour prendre en compte l'évolution des besoins de l'utilisateur.

Les services s'efforcent de respecter au maximum les horaires établis lors de la mise en place des interventions. Toutefois, l'heure d'intervention du personnel peut varier avant ou après l'heure fixé en fonction d'éventuels imprévus : problème chez la personne précédente, difficultés de circulation, etc.

L'association assure la continuité du service en procédant systématiquement au remplacement lors des absences de l'aide à domicile. L'association attribue un remplacement, dont les compétences correspondent aux besoins de l'utilisateur. La prestation pourra alors s'effectuer en dehors des horaires habituels sauf pour les prestations particulières comme le lever, le coucher, le déjeuner et le dîner.

En cas d'aléas climatiques (neige, verglas, etc.), l'association peut être amenée à annuler des interventions.

En cas d'impossibilité pour l'utilisateur de donner l'accès de son domicile à l'intervenant (état de santé, etc.), il sera demandé un nombre de jeux de clés qui sera déterminé en fonction du nombre de passage ou une boîte à clés.

Dans le cadre de la réalisation des courses pour l'utilisateur, le personnel peut utiliser le paiement en espèce. Le justificatif des achats est transmis à l'utilisateur.

Il est interdit de confier au personnel une carte bancaire avec son code confidentiel ou un chèque signé sans montant et sans ordre.

LES ASPECTS FINANCIERS

Tarifs des interventions en mode « prestataire » 2021

L'ASAMD remet gratuitement un devis personnalisé à l'utilisateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Le service a la possibilité d'assurer le montage des dossiers de demande de prise en charge financière liés à la prestation demandée.

Usager étant pris en charge par un organisme financeur

L'ASAMD est autorisée par le Conseil Départemental au titre des services relevant de la loi 2002-2 rénovant les services sociaux et médico-sociaux. Le Conseil Départemental dans le cadre d'une procédure budgétaire annuelle arrête le tarif horaire d'intervention du service.

- **Coût des heures effectuées dans le cadre d'une prise en charge assurance maladie ou organisme de prévoyance** : 22,63 euros ttc* du lundi au samedi
- **Coût des heures effectuées dans le cadre d'une prise en charge APA-PCH ou Aide sociale** : 21 euros ttc* du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés
- **Coût des heures effectuées dans le cadre d'une prise en charge caisse de retraite** :
 - o 20,30 euros ttc* pour les interventions réalisées dans le cadre de prestation aide-ménagère à domicile (l'aide au ménage, l'entretien du linge, l'aide à la préparation des repas).
 - o Sur la base d'un montant plafond de 21,10 euros ttc* pour les interventions réalisées en dehors de la prestation aide-ménagère à domicile.

Selon votre degré de dépendance et selon vos ressources financières, une aide à la prise en charge des interventions peut être sollicitée auprès de votre caisse de retraite, de votre mutuelle ou pris en charge par la prestation de compensation du handicap (PCH) ou l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). En cas de prise en charge dans le cadre de la PCH/APA, une facture est établie au nom du Conseil Départemental.

Suivant la nature et le montant de l'aide, il peut y avoir une participation financière qui reste à la charge du bénéficiaire et qui lui est facturée.

Une facture est établie gratuitement à fréquence mensuelle. Celle-ci est adressée par courrier aux usagers. Elle tient compte des interventions réalisées sur la base du plan d'aide financé. Les éventuels dépassements horaires et les interventions supplémentaires donneront lieu à facturation.

Usager dépassant le plan d'aide attribué par un organisme financeur :

- Taux prestation semaine pour toute heure au-delà du plan : 23,70 euros ttc*/heure
- Taux prestation dimanche et férié pour toute heure au-delà du plan : 25,70 euros ttc*/heure

Paiement (reste à charge)

Usager n'étant pas pris en charge par un organisme financeur :

- Tarifs complet semaine : 23,70 euros ttc*/heure
- Tarifs complet dimanche et jour férié : 25,70 euros ttc*/heure

Modalités de paiement

En fin de mois, la facture sera expédiée au domicile de l'utilisateur ou de son référent. Le règlement est à effectuer de la manière suivante :

- Par prélèvement (autorisation de prélèvement à nous retourner)
- Par virement (les coordonnées du compte se trouvent inscrites sur la facture)
- Par chèque en prenant soin d'inscrire l'ordre : « ASAMD »
- Par paiement en espèce
- Par tickets CESU (Le ticket CESU est un titre spécial de paiement destiné à régler les services à la personne)

***Tarifs révisable chaque année**

Précisions sur les avantages fiscaux

Une réduction ou un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne et dans la limite d'un plafond de 12 000 euros par an par foyer fiscal est possible. Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne.

Pour certains particuliers, le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 euros par an (majoration pour les enfants à charge, les personnes âgées, les parents d'enfant handicapé).

Le site du Ministère du Travail précise les modalités de ces avantages fiscaux.

Déplacement

Le service pour un déplacement :

Salarié(e) / conducteur seul : l'association facturera ce déplacement au tarif de 0.60 euros par kilomètre.

Salarié(e) accompagné du bénéficiaire :

- Un forfait de 7.00 euros sera facturé dans le cadre d'un déplacement de moins de 12 kilomètres.
- Au-delà de 12 kilomètres, l'ASAMD facturera 0.60 euros par kilomètre

REGLES DE CONFIDENTIALITE

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier. Le respect de la confidentialité des données relatives à l'utilisateur est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel de la structure et elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à l'ASAMD.

L'utilisateur a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

Tout usager (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-nous adresser une demande écrite.

MISE A DISPOSITION DE MATERIEL POUR L'INTERVENTION DU SERVICE

Tout le matériel d'entretien nécessaire doit être mis à disposition de l'aide à domicile : balai, serpillière, produits d'entretien, chiffon ou tout autre produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile. Le matériel électrique doit respecter les normes.

L'aide à domicile doit pouvoir accéder à tout commodité nécessaire à son hygiène (eau chaude, aspirateur, machine à laver, vide ordures, ...) ainsi qu'à tout ce qui est nécessaire à son hygiène de travail : lavabo, savon, essuie-mains, etc.

Du matériel et/ou des aménagements de votre domicile peuvent vous être demandés pour assurer votre sécurité et celle des intervenants (tapis antidérapant, déambulateur, lève-personne etc.).



PLAINTES/RECLAMATIONS, CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION

Plaintes/réclamations :

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des usagers et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par courrier, soit au cours d'un rendez-vous au cours duquel l'usager peut être accompagné de la personne de son choix.

Les numéros de téléphone utiles sont indiqués dans le livret d'accueil remis au moment de l'admission.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de l'ASAMD, dont le Conseil d'Administration.

Les « personnes qualifiées » :

(Cf. Article L311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles)

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les usagers et la structure.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par toutes les voies utiles aux bénéficiaires dès leur nomination par les autorités compétentes.

Désignation d'une personne de confiance :

(Cf. Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique- Article L311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles)

La loi n°2002-303 du 04 mars 2002 prévoit la désignation d'une personne de confiance librement choisie par l'usager, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne peut assister l'usager dans ses démarches.

Les directives anticipées

(Cf. article L.1111-11 du Code de la Santé Publique)

Le Décret N°2006-119 du 6 février 2006 relatif aux directives anticipées prévoit que toute personne majeure a la possibilité de rédiger l'expression de sa volonté libre et éclairée par des directives anticipées. Les directives anticipées sont valables pour une durée de trois ans. Elles sont modifiables et révocables librement à tout moment. Elles doivent être facilement accessibles pour le médecin qui devra en tenir compte. Si elles ne sont pas conservées dans un dossier médical, il est obligatoire d'indiquer dans ce dossier leur existence et les coordonnées de la personne qui les détient.

QUELQUES REGLES ESSENTIELLES

Merci de nous signaler **tout changement dans votre situation**, ainsi que **vos absences prévisibles**.

Vous pouvez nous confier les clés de votre domicile, si vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir votre porte. Dans ce cas, vos clés seront répertoriées confidentiellement.

Une télégestion des interventions est mise en œuvre via l'outil Domatel afin de contrôler l'effectivité des heures réalisées par les salariés. Le professionnel qui intervient à votre domicile signale systématiquement son arrivée et son départ depuis votre téléphone en composant un numéro gratuit.

Important : Quels que soient le nombre et la durée, les appels effectués par les intervenants à Domatel sont gratuits pour vous.

Pour les situations exceptionnelles, une feuille de vacation est remplie et signée.

CONTACTS UTILES

Conseil Départemental de l'Essonne :

Adresse : Boulevard de France, 91000 Evry

Téléphone : 01 60 91 91 91

Préfecture Evry :

Adresse : Boulevard de France, 91000 Evry

Téléphone : 01 69 91 91 91

Courriel : prefecture@essonnes.gouv.fr

Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRRECTE)

Adresse : 13, rue de Lens, 92 000 NANTERRE

Téléphone : 01 47 86 40 00

-ANM Conso (Association nationale des Médiateurs)

Adresse : 62 rue Tiquetonne 75 002 PARIS

Téléphone : 01 42 33 81 03

Site internet : www.anm-conso.com

INFORMATIONS PRATIQUES

Les locaux de l'association sont situés au :

**2 avenue du Chemin de fer
91 000 EVRY-COURCOURONNES
Bâtiment « Maison Blanche » se trouvant dans le parc GEORGES POMPIDOU-
Bureaux au rez-de-chaussée**

Accueil physique :

Du **lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00** sans interruption.

Nous joindre :

Accueil téléphonique du **lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00**
En dehors des heures d'ouvertures, **un répondeur est à votre disposition**

Tél : **01.60.77.68.00**

Tél astreinte (uniquement en cas d'urgence et en dehors des horaires d'ouverture) : **06.80.26.70.52.**

Mail : asam.ev@wanadoo.fr

Accès aux locaux :

La gare la plus proche est « Evry-Val de Seine »

Les lignes de bus sont le 408 ou le 403 arrêt « Evry Val de Seine »

Site internet : asamd-evry.fr

NUMERO UTILES :



Cordonnées CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) :

CLIC Cœur Essonne

128, allée des Champs Elysées

91 000 EVRY- COURCOURONNES

Tél : 01.60.78.01.01

Mail : cliccoeurdelessonne@wanadoo.fr